金　　融　　庁
令和２年５月１４日

新型コロナウイルス感染症の感染拡大による緊急事態宣言を踏まえた金融システム・金融資本市場の機能維持について（麻生金融担当大臣談話）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大による緊急事態宣言に関し、本日（令和２年５月１４日）、緊急事態措置を実施すべき区域の変更がなされました。

これを踏まえ、緊急事態措置を実施すべき区域外においては、当該金融機関等の業務運営に当たり、引き続き感染拡大防止に努めつつ、必要業務を継続するようお願いします。その際、業務の実施方法等については、地域の実情等を踏まえ、適切な対応をお願いいたします。

なお、緊急事態措置を実施すべき区域においては、下記のとおり金融機関等に対する要請を継続させていただきます。

また、国民の皆様には、緊急事態措置を実施すべき区域であるかに関わらず、引き続き、下記のとおりご協力をお願い申し上げます。

（金融機関等に対する要請）

緊急事態措置を実施すべき区域の金融機関においては、政府や都道府県の方針・要請に従い、感染拡大防止に努めて頂くとともに、こうした状況下においても、事業者の資金繰り支援を始め、国民の経済活動を支援する金融機能の維持や顧客保護の観点から、別紙の基本的な考え方に基づき、必要業務の継続について適切な対応に努めていただくよう要請します。

また、取引所等においても、同様に、市場機能の維持の観点から、必要業務の継続について適切な対応に努めていただくよう要請します。

（国民の皆様へのお願い）

緊急事態措置を実施すべき区域においても、銀行等は、店舗を開いて、事業者の資金繰り支援を始め、預貯金・為替・手形・送金・融資・ATM 等の顧客対応業務を継続することとしています。

加えて、我が国の金融システムは安定しており、金融庁としては、今後、いかなる状況においても、金融システム及び金融資本市場の機能に重大な支障が生じることのないよう、金融機関や取引所、日本銀行や関係省庁、都道府県等と十分な連携を取り、適切に対応してまいりますので、国民の皆様におかれましては、冷静な行動をお願い申し上げます。

また、政府の緊急事態宣言や都道府県の要請における感染拡大防止の趣旨を踏まえ、緊急事態措置を実施すべき区域であるかに関わらず、金融機関においては不要不急の対面での手続を極力控えることとしています。国民の皆様におかれましては、可能な限り、インターネット、コールセンター、ATM などの非対面による金融サービスをご利用いただくようお願い申し上げます。

なお、新型コロナウイルス感染症に便乗した詐欺や違法な貸付等が懸念されるため、関係機関とも連携して対応に努めていきますが、国民の皆様におかれましても、ご注意願います。

別紙

緊急事態宣言の対象地域における
金融機関の対顧客業務の継続に係る基本的な考え方

○基本的な考え方

政府や都道府県の要請に従って感染拡大防止に最大限努めると同時に、事業者の資金繰り支援を始め、国民の経済活動をサポートする金融機能の維持や顧客保護の観点から必要な金融業務（下記の「業種ごとの考え方」を参照）を継続する

- ■ 預金取扱金融機関については、店舗を開いて顧客対応業務（預貯金・為替・手形・送金・融資（コンサル）・ATM 等）を継続する
- ■ 顧客接点を持たずとも継続可能な業務については、極力対面による金融サービスの提供を避け、リモート機能（インターネット、コールセンター、ATM 等）を活用した非対面による金融サービスの提供を行う
- ■ 店舗等への職員の出勤は必要最小限にとどめる
- ■ リモート機能を活用し職員の出勤を伴わない業務について自粛する必要はないが、その結果、顧客等の対象地域内における移動を伴うことがないよう留意する
- ■ 各金融機関の本店・店舗等において、顧客や職員の十分な距離を確保するなどの感染拡大防止の工夫を行う

○業種ごとの考え方

【預金取扱金融機関】

- ➢ 銀行等は、店舗を開いて、必要な人員で顧客対応業務（預貯金・為替・手形・送金・融資（コンサル）・ATM 等）を継続する
- ➢ 銀行等は、事業者等支援のための各種施策における地方公共団体や日本政策金融公庫等との必要な連携を実施する

【預金取扱金融機関以外の金融機関】

- 保険会社、第一種金融商品取引業者及び投資運用業者は、保険金支払い（契約者貸付を含む）、株式、債券、為替等に係る取引等の必要な業務を継続する。その際、可能な限り、ネット、コールセンター、営業店の電話等のリモート機能を活用することとし、職員の出勤は必要最小限にとどめる
- 上記以外の業種の金融機関は、原則として業務をネット、コールセンター、ATM などリモート機能を活用し継続する

〇留意事項

- 資金繰りやその他の相談対応は必要な人員で継続する
- 窓口業務を継続する場合でも、投信販売、保険の引受などの金融商品の取扱いについては、基本的に既存契約の解約や換金に対応するために必要な人員を配置することとし、新規契約については、リモート機能の活用を基本とする
- 重要システムの機能維持に係る保守管理を委託するシステムベンダーや、現金輸送等を行う警備会社など、重要業務を継続する上で必要となる業務委託先との調整を実施する
- 街頭やセミナーを含む対面の広告宣伝活動は自粛する
- トレーディング等の市場業務については必要な人員で継続する

－以上－